

Dienstverlening Ede kan nog servicegerichter

De Rekenkamer Ede heeft onderzocht hoe de dienstverlening van de gemeente naar inwoners functioneert. Dienstverlening is immers het visitekaartje van de gemeentelijke organisatie. Enerzijds moet de gemeente goed en gemakkelijk bereikbaar zijn voor iedereen. Anderzijds is aandacht nodig voor privacy en data veiligheid. Er wordt gewerkt aan een nieuwe visie op dienstverlening. Daarom is het nu een mooi moment voor een Rekenkameronderzoek. Dienstverlening krijgt een ruime voldoende van inwoners, wel willen inwoners graag meer inzicht in de status van hun vraag. In de nieuwe visie is het aan te raden om meer aandacht te hebben voor minder digitaal vaardigen, en doorwerking van (digitale) dienstverlening in andere beleidsvelden (zoals vergunningverlening en binnen het sociaal domein. Ook kan er gewerkt worden aan het verhogen van de reactiesnelheid bij contacten met de inhoudelijke medewerkers. De raad kan beter betrokken worden door monitoring op productniveau (bijv. paspoort, vergunning, vragen).

Belangrijkste bevindingen

In 2020 is een visie op dienstverlening vastgesteld met daarin zaken die veranderd moeten worden. Op basis daarvan zijn zes beloften gedaan aan inwoners. 1) Inwoners hebben regie over de eigen data en kunnen zoveel mogelijk zelf regelen 2) vanaf iedere plek op iedere tijd 3) op een eenvoudige manier, en 4) waar mogelijk wordt direct geleverd. 5) Inwoners krijgen gelijk antwoord of worden doorverwezen en 6) iedereen wordt instaat gesteld mee te doen. Deze beloften zijn weer vertaald in ambities, doelen en resultaten. Deze zijn vaak niet precies geformuleerd zodat het voor dit onderzoek en voor de raad lastig is vast te stellen of de doelen gehaald worden,.

Uit dit onderzoek blijkt dat inwoners over het algemeen tevreden zijn en de gemeente een 7,1 voor dienstverlening geven. Dit komt omdat de gemeente goed scoort op snelle en adequate afhandeling door het contactcentrum van de gemeente (bijvoorbeeld standaardaanvragen, en doorverwijzen). Ook de ingezette mystery burgers vonden op die manier snel hun weg en werden snel geholpen. Waar hulp afhankelijk is van een inhoudelijk medewerker, omdat het niet om standaard vragen gaat, moet de inwoner vaak langer wachten op een antwoord en verliest hij zicht op de afhandeling. Sowieso geven inwoners aan graag meer zicht te willen op de status van hun (aan)vraag. Voor het verbeteren van de dienstverlening wordt veel gebruik gemaakt van digitaliseren. Daarbij is het belangrijk dat minder digitaal vaardigen niet uit het oog worden verloren.

Op dit moment komt de gemeenteraad in actie als deze oordeelt dat de dienstverlening op onderdelen te wensen overlaat. Om deze controlerende rol in te kunnen vullen moet de raad wel goed op de hoogte zijn waar de verbeter- en knelpunten binnen de dienstverlening zitten. Op dit moment is dat lastig omdat bij de huidige manier van meten alle dienstverleningsprestaties samen worden genomen. Waardoor je niet kan zien of bepaalde diensten of producten slechter presteren.

Aanbeveling: aandacht voor bereikbaarheid

De Rekenkamer heeft een aantal aanbevelingen om mee te nemen in de nieuwe visie op dienstverlening: Let er bij de nieuwe visie op dat doelstellingen meetbaar geformuleerd zijn, zodat helder wordt wanneer doelstellingen wel of niet gehaald zijn. Heb meer aandacht voor het aansluiten van het budget bij de gestelde ambities. Hiermee kan ook de controlerende taak van de raad worden versterkt. De positie van de raad wordt ook versterkt wanneer er meer informatie beschikbaar komt op product en dienstenniveau zodat knelpunten zichtbaar worden.

De dienstverlening kan intern verbeteren door te zorgen dat de doelen en manier van werken gedragen worden door de hele organisatie (ook vakteams). Ook is er nog winst te halen in het verbeteren van kwaliteit en efficiëntie van werkprocessen via de aanpak van de veranderopgave, dit proces is tijdelijk stopgezet.

Om de inwoners goed te faciliteren kan geïnvesteerd worden in een volgsysteem zodat mensen hun aanvraag kunnen volgen. Een geactualiseerde samenhangende visie op digitale dienstverlening en beleid kunnen helpen om de gemeente voor iedereen bereikbaar te houden.